

1. Allgemeines

Der Prozess „Einsprüche und Beschwerden“ gilt für alle **qualityaustria** Dienstleistungen, insbesondere Systemzertifizierungen, Produktzertifizierungen, Personenzertifizierungen, Verifizierungen, Validierung, SURE, CoC Audits und Assessments.

Einsprüche

Einsprüche können nur von jeweiligen Kund*innen über von der Quality Austria erbrachte Dienstleistungen inkl. Zertifikatsentscheidung erfolgen.

Beschwerden

Beschwerden können auch über Dritte eingebracht werden. Diese können sich zum Beispiel auch auf die Leistung vom Managementsystemen als auch Personen beziehen. Weiters können Beschwerden sich auch auf sehr allgemeine Bereiche der Quality Austria beziehen.

Vertraulichkeit

Beschwerden als auch Einsprüche unterliegen der strengsten Vertraulichkeit seitens der Quality Austria und wirken sich auch in keiner Weise diskriminierend auf den*die Beschwerde- als auch Einspruchsführer*in aus. Beschwerdeführer*innen sind gegenüber dem Kunden bzw. der Kundin anonym zu halten, wenn dies von dem*der Beschwerdeführer*in gewünscht wird.

Die Geschäftsführung und QM bewertet gemeinsam mit dem*der Beschwerdeführer*in als auch Kund*innen gegebenenfalls unter Einbeziehung des*der zuständigen Prokurist*in inwieweit einzelne Inhalte aus der Beschwerde als auch deren Lösungen öffentlich zugänglich gemacht werden.

2. Abwicklung von Einsprüchen und Beschwerden

2.1. Zuständigkeiten

Die Abwicklung von Beschwerden und Einsprüchen liegt in der Zuständigkeit von QM. Gegebenenfalls kann auch der*die zuständige Prokurist*in die Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden in enger Zusammenarbeit mit QM durchführen, sofern er*sie nicht in den Zertifizierungsprozess eingebunden war und somit unparteilich ist.

Etwaige Zusatzanforderungen von speziellen Standards oder Modellen (z.B. IATF 16949) sind zu berücksichtigen und die jeweiligen internen Verantwortlichen einzubinden.

Automotive: die Abwicklung von Beschwerden durch ein IATF OEM-Mitglied, durch sein zuständiges IATF Oversight Office oder durch einen Kunden bzw. eine Kundin aus der Automobilindustrie erfolgt durch die Branche Automotive.

Die Entscheidung wer die Kommunikation zum Beschwerdeführenden generell durchführt trifft QM. Bei Bedarf kann die Kommunikation durch die Geschäftsführung oder durch eine*n Prokurist*in erfolgen.

Die Letztverantwortung für den Beschwerdeprozess liegt bei der Geschäftsführung der Quality Austria. Diese wird über den Status der Abwicklung informiert und in Entscheidungsprozesse eingebunden.

Unparteilichkeit

Bei der Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden ist sichergestellt, dass die dazu beauftragten Personen unabhängig sind. Dies bezieht sich auf den Auditprozess als auch Zertifizierungsentscheidungsprozess. Falls QM in den Prozessen involviert waren, übernimmt der zuständige Prokurist die Aufgaben bei der Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden. Bei Automotive ist dies die Beurteilung der Situation sowie die Ermittlung möglicher Schwachstellen im Auditprozess und/oder bei den Auditor*innen.

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden dürfen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführenden führen.

2.2. Bestätigung des Erhalts der Beschwerde / des Einspruches

Das Einlangen von Einsprüchen als auch Beschwerden, wird umgehend (innerhalb von 2 Tagen) dem*der Einreicher*in bestätigt. Gegebenenfalls ist mit dem*der Beschwerdeführer*in abzuklären, in welcher Sprache in Folge kommuniziert werden soll.

2.3. Vorabklärung auf Berechtigung

Die Quality Austria prüft inwieweit sich der Einspruch bzw. die Beschwerde auf die eigene Zertifizierungstätigkeit bezieht.

Wird der behandelte Einspruch bzw. die Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der*die Einspruch-/Beschwerdeführer*in mit der Begründung der Entscheidung schriftlich informiert. Von dieser Vorgangsweise ist die Geschäftsführung schriftlich zu informieren.

2.4. Abwicklung von berechtigten Beschwerden/Einsprüchen

2.4.1. Untersuchung

Eine Untersuchung wird durchgeführt, wobei alle erforderlichen Informationen erfasst und verifiziert werden, um die Beschwerde zu bewerten.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen.

Beschwerden über einen zertifizierte*n Kunden bzw. Kundin werden seitens der Quality Austria innerhalb von 14 Tagen an diese*n weitergeleitet.

Ist es aus Sicht der Quality Austria sinnvoll, kurzfristige Überprüfungen beim Kunden bzw. bei der Kundin (Beschwerdefall) durchzuführen, ist ein entsprechendes Audit innerhalb von 90 Tagen durchzuführen und die Ergebnisse sind entsprechend zu dokumentieren. Seitens QM ist dazu ein*e entsprechend qualifizierte*r unabhängige*r Auditor*in zu beauftragen (dies ist bei Automotive ein Special Audit).

Gegebenenfalls kann der Unparteilichkeitsausschuss der Quality Austria konsultiert werden.

Von der Beschwerde/dem Einspruch betroffene Auditor*innen, Prüfer*innen, Verifizierer*innen, Validierer*innen oder Trainer*innen werden informiert.

Gegebenenfalls erfolgt eine detaillierte Ursachenanalyse und bei Bedarf Festlegung und Umsetzung von internen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen gemäß des internen KVP Prozesses der Quality Austria.



2.4.2. Entscheidung/Festlegung der Maßnahmen

Die Entscheidung, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, erfolgt durch die Geschäftsführung der Quality Austria und wird dem Beschwerdeführenden formell mitgeteilt.

2.5. Dokumentation

Der*die Qualitätsmanager*in (QM) führt über die behandelten Einsprüche/Beschwerden die nötige Dokumentation, die einerseits im Kund*innenakt und andererseits in der Quality Austria unter „Einsprüche“ / "Beschwerden" (separater Ordner) aufbewahrt wird. Dadurch wird auch geprüft, ob es ähnliche Fälle in der Vergangenheit gegeben hat, bzw. werden diese berücksichtigt.

Anmerkung Automotive: Rückmeldung von Klient*innen, Interessenpartner*innen und IATF OEMs werden in einer separaten Liste (KPI Matrix) von dem*der Branchenmanager*in Automotive geführt.

2.6. Spezielle produkt- und branchenspezifische Zeitvorgaben

Bei der Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden ist darauf zu achten, dass die jeweiligen produkt- und branchenspezifischen Zeitvorgaben eingehalten werden, z.B.:

- **IATF**-Zertifizierungsvorgaben: Abweichungsmanagement, Kap. 5.11 und Dezertifizierungsprozess Kap. 8).
- **IFS**: Bei **Beschwerden**, die über das IFS-Office einlangen, ist eine Stellungnahme bezüglich der Ursache sowie der zu ergreifenden Maßnahmen zur Behebung des Problems abzugeben.
 - o Bei administrativen Fehlern innerhalb einer Woche
 - o Bei qualitativen Fehlern innerhalb von 2 Wochen
- **IFS**: Bei Beschwerden seitens Unternehmen oder anderer Beteiligter, muss eine erste Antwort auf die Beschwerde von 10 Werktagen gegeben werden.
- **IFS**: über **Einsprüche** ist innerhalb 20 Werktagen abschließend zu entscheiden.